



## Conditions voyageurs de l'ANVR 2025

### Introduction

Ces conditions voyageurs de l'ANVR s'appliquent à tous les voyages réservés auprès d'un membre de l'ANVR et sont adaptées à la nouvelle Loi sur les contrats de voyage à forfait depuis le 1er juillet 2018. Ces conditions pour 2025 sont substantiellement les mêmes que pour 2024. Cependant, une clarification a été apportée dans le texte concernant l'applicabilité des conditions de réservation: au § 2 (Conditions des arrangements de voyage liées) article 1 paragraphe 1 et au § 3 (ANVR--Conditions de réservation pour les services de voyages individuels ou d'un voyage à forfait auprès d'un organisateur de voyages non ANVR ou EEE) Article 1, paragraphes 1 et 5.

Ces conditions ont été élaborées en concertation avec l'Association des consommateurs dans le cadre du Groupe de coordination SER sur l'autorégulation. Vous pouvez lire ces conditions à l'adresse [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl).

La confirmation de réservation indique quelle partie des conditions s'applique à votre voyage : les Conditions de voyage de l'ANVR (§1) ou ANVR--Conditions de réservation pour les services de voyages individuels ou d'un voyage à forfait auprès d'un organisateur de voyages non ANVR ou EEE (§3). S'il n'est pas clairement indiqué laquelle de ces deux conditions s'appliquent, les conditions de voyage de l'ANVR s'appliquent.

Les conditions des arrangements de voyage liées à l'ANVR (§2) peuvent également s'appliquer en plus des conditions de réservation de l'ANVR: voir article 1.2 des présentes conditions §2.

### Pourquoi ces conditions ?

Depuis le 1er janvier 2018, le droit néerlandais a été adapté aux nouvelles règles européennes visant à mieux protéger la situation des voyageurs. C'est pourquoi nous avons également dû adapter les conditions de l'ANVR. Nous commençons par les conditions de voyage ANVR pour les voyages à forfait (§ 1), puis les conditions qui s'appliquent si vous réservez un arrangement de voyage lié (conditions ANVR GRA) (§ 2), et ensuite les conditions de voyage ANVR pour les services de voyage individuels ou d'un voyage à forfait auprès d'un organisateur de voyages non ANVR ou EEE (§ 3). Les conditions qui s'appliquent à un arrangement de voyage lié (GRA) sont un nouveau règlement conçu par le législateur européen pour vous donner, en tant que voyageur, un peu plus de protection lorsque vous ne réservez pas un voyage à forfait si vous réservez plusieurs services de voyage auprès de différents commerçants. Au § 4 vous trouverez également une explication des dispositions légales parfois difficiles à lire. En cas de divergence entre l'explication ou l'interprétation des présentes conditions et de la loi, c'est toujours la loi qui prévaut.

### Conditions supplémentaires

Le commerçant (qui peut être l'organisateur du voyage ou le détaillant) peut appliquer ses propres conditions supplémentaires dans certains domaines. Ces conditions supplémentaires doivent être fixées par écrit (ou par voie électronique) avant la conclusion du contrat (de voyage). Ces ajouts ne peuvent pas affecter vos droits en vertu de la loi ou des conditions générales du voyageur de l'ANVR.

## Services de voyages individuels et forfaits vacances de fournisseurs non ANVR

Si vous réservez un service de voyage individuel par l'intermédiaire de l'agence de voyages de l'ANVR auprès d'un prestataire de services non-ANVR (par exemple situé à l'étranger), l'agence de voyages de l'ANVR indiquera clairement dans la confirmation de réservation que les conditions de réservation de l'ANVR s'appliquent.

Si vous réservez un voyage à forfait auprès d'un organisateur de voyages non ANVR par l'intermédiaire de l'agence de voyages ANVR, l'agence de voyages ANVR indiquera clairement dans la confirmation de réservation que les conditions de voyage de l'ANVR ne s'appliquent pas, mais les conditions de réservation de l'ANVR s'appliquent..

Dans les deux cas, vous pouvez soumettre toute réclamation concernant les conseils/médiations fournis par l'agent de voyages auprès de la Commission des litiges de voyages (Geschillencommissie Reizen). Vous ne pouvez pas soumettre de réclamations concernant le contenu et la mise en œuvre de la prestation de voyage individuelle ou de votre voyage à forfait auprès de la Commission des litiges de voyages.

Si vous réservez un service de voyage individuel ou un voyage à forfait auprès d'un prestataire de services étranger par l'intermédiaire de l'agent de voyages, celui-ci vous informera également que le droit étranger est probablement également applicable au contrat.

Si vous réservez un voyage à forfait auprès d'un organisateur de voyages étranger hors EEE par l'intermédiaire de l'agence de voyages de l'ANVR, les règles de la directive européenne sur les voyages à forfait s'appliquent et le principe de base est que l'agence de voyages est responsable de l'exécution du voyage à forfait et l'offre de protection en cas d'insolvabilité et vous pouvez vous adresser à la Commission des litiges de voyages pour toute réclamation concernant le contenu et la mise en œuvre.

## § 1 Les Conditions de voyage de l'ANVR pour les voyages à forfait

### Table des matières

- Article 1. Introduction
- Article 2. Informations de l'organisateur
- Article 3. Vos informations
- Article 4. Confirmation/Révocation par l'organisateur
- Article 5. Modifications apportées par l'organisateur
- Article 6. Assistance et soutien
- Article 7. Exécution du contrat et responsabilité de l'organisateur
- Article 8. Vos droits
- Article 9. Si vous voulez annuler
- Article 10. Paiement
- Article 11. Vos autres obligations
- Article 12. Plaintes
- Article 13. Litiges
- Article 14. Garantie de performance

**Veillez noter :** Les «droits essentiels au titre de la Directive (UE) 2015/2302», qui sont également applicables et inclus dans les présentes Conditions voyageurs de l'ANVR, sont aussi disponibles sous ceci 'les conditions de voyage de l'ANVR' afin que le voyageur puisse prendre connaissance de ces droits avant de réserver.

## Article 1 Introduction

- 1.1. Ces conditions de voyage s'appliquent aux contrats de voyage à forfait que l'organisateur que l'organisateur conclut avec vous en tant que voyageur.
- 1.2. Cet organisateur peut également rendre ces conditions de voyage applicables à des services de voyage uniques, tels que l'hébergement, la location de voitures et les services de navettes de bus. L'organisateur l'indiquera alors explicitement dans l'offre.
- 1.3. En tant que voyageur, vous avez le droit, dans les 24 heures suivant la conclusion du contrat de voyage, de l'annuler gratuitement et sans indication de motif, à moins que l'organisateur n'ait exclu ce droit dans l'offre et la confirmation en utilisant le terme : **réservation finale**. Dans ce contexte, le terme voyageur signifie uniquement la personne principale ayant fait la réservation/le demandeur. Vous n'avez pas le droit de rétractation si vous concluez le contrat de voyage à forfait dans les 8 semaines précédant le départ, ni dans le cas de vacances en croisière.
- 1.4. **Jours ouvrables**: du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30 et le samedi de 10h00 à 16h00, à l'exception des jours fériés reconnus aux Pays-Bas, sauf indication contraire expresse du commerçant.  
**Week-end** : le temps entre le vendredi 17h30 et le dimanche soir minuit.

## Article 2 Informations communiquées par l'organisateur

- 2.1. L'organisateur ou, au nom de l'organisateur, le détaillant, vous a fourni les informations standard exigées par la loi et les principales caractéristiques des services de voyage avant la conclusion de ce contrat.
- 2.2. L'organisateur peut subordonner la conclusion du contrat de voyage à forfait à la souscription d'une assurance voyage et peut également vous demander de prouver que vous l'avez fait.
- 2.3. L'organisateur n'est pas responsable des informations générales contenues dans les photographies, dépliants, publicités, sites web et autres supports d'information, si ceux-ci ont été rédigés ou publiés par des tiers.
- 2.4. Si l'offre de l'organisateur est mise en ligne, les informations contenues dans le présent document font partie intégrante du contrat, sauf indication contraire dans l'offre. L'offre en ligne d'un organisateur peut changer rapidement. Si vous voulez pouvoir prouver exactement ce que l'offre contenait, faites une impression de l'écran (screen shot) qui montre l'offre de l'organisateur lorsque vous faites votre réservation.
- 2.5. Sans préjudice de ce qui précède, vous restez responsable de l'obtention d'informations complémentaires sur les passeports, les exigences en matière de visa et toutes les formalités sanitaires concernées (y compris sur les vaccinations) auprès des autorités et vous devez également vérifier, en temps utile avant le départ, que les informations obtenues précédemment n'ont pas changé entre-temps.
- 2.6. Dans le cas du transport aérien, le commerçant vous informera de l'identité du transporteur aérien effectif dès que l'organisateur en aura connaissance. Les heures finales de départ et d'arrivée des éléments de transport du voyage sont indiquées au plus tard dans les documents

de voyage.

### **Article 3 Informations que vous devez fournir**

- 3.1. En temps utile avant la conclusion du contrat, vous fournirez toutes les informations vous concernant et concernant les voyageurs que vous avez enregistrés qui peuvent être importantes pour la conclusion ou l'exécution du contrat. Cela inclura dans tous les cas votre ou vos numéros de téléphone portable et votre ou vos adresses e-mail.
- 3.2. Vous devez donner des détails sur votre propre état physique et mental, ainsi que ceux du groupe de voyageurs que vous avez enregistrés, ce qui peut être important pour la bonne exécution du voyage.
- 3.3. Si vous ne respectez pas votre obligation d'information, l'organisateur ou une personne agissant en son nom peut vous exclure, ainsi que votre (vos) compagnon(s) de voyage, de toute participation au voyage. Dans ce cas, l'organisateur vous facturera tous les frais encourus.
- 3.4. Vous pouvez demander à l'organisateur de modifier l'offre de voyage pour des raisons médicales ou autres. Si cela entraîne des coûts associés, l'organisateur vous les communiquera. L'organisateur n'est pas obligé de se conformer à une telle demande. S'il le fait, vous êtes obligé de rembourser les coûts associés au changement.

### **Article 4 Confirmation/Révocation par l'organisateur**

- 4.1. Si vous acceptez l'offre de l'organisateur, y compris les conditions déclarées applicables et la réception des informations prévues par la loi, le contrat sera conclu. Lors de la conclusion du contrat ou immédiatement après, vous recevrez une confirmation et/ou une facture.
- 4.2. Dans le cas de contrats de voyage à forfait conclus par téléphone, vous n'êtes lié par le contrat qu'une fois que l'organisateur a confirmé le voyage. Cette confirmation doit se faire de préférence par écrit (y compris par e-mail). Si vous faites un paiement (acompte), il servira en tout cas de preuve que vous avez accepté l'offre de l'organisateur.
- 4.3. L'organisateur peut résilier le contrat de voyage dans le délai indiqué dans l'offre si le nombre de participants est inférieur au nombre minimum de participants indiqué avant la réservation. L'organisateur vous en informera au plus tard :
  - 20 jours avant le départ pour les voyages de plus de six (6) jours,
  - 7 jours avant le départ pour les voyages de deux (2) à six (6) jours ;
  - 48 heures avant le départ pour les voyages de moins de deux (2) jours.

Si vous avez déjà versé des paiements (acomptes), l'organisateur vous remboursera dans le délai de l'art. 4.5.

- 4.4. L'offre de l'organisateur est sans engagement. Si nécessaire, il peut révoquer l'offre, même après votre acceptation de l'offre et sa confirmation par lui. L'organisateur doit effectuer la révocation dans les plus brefs délais, mais en tout cas dans les 24 heures (voyages vers l'Europe et les pays méditerranéens) et dans les 48 heures (voyages vers d'autres destinations) respectivement du jour de l'acceptation, en indiquant les raisons. Si vous acceptez l'offre le week-end, le délai de rétractation de l'organisateur commence le dimanche soir à minuit, sauf si ce jour est suivi d'un jour férié généralement reconnu, auquel cas le délai de rétractation

commence à minuit le dernier jour férié.

- 4.5. Dans tous les cas où vous avez droit à un remboursement des paiements que vous avez déjà effectués, l'organisateur le fera sans délai, mais en tout cas dans les 14 jours suivant la naissance du droit au remboursement.
- 4.6. Les erreurs évidentes et/ou les fautes n'engagent pas l'organisateur de voyages. De telles erreurs et fautes - du point de vue du voyageur moyen - sont ou devraient être connues comme telles à première vue.

## **Article 5 Modifications apportées par l'organisateur**

- 5.1. L'organisateur a le droit de modifier le contrat de voyage s'il s'agit de modifications mineures et s'il vous en a informé de manière claire, compréhensible et apparente et en temps utile. Vous ne pouvez pas refuser cette modification.
- 5.2. Si l'organisateur se trouve contraint d'apporter une modification substantielle avant le début du voyage, il vous en informera de manière claire et compréhensible et vous demandera si vous souhaitez accepter les modifications proposées ou annuler le contrat de voyage gratuitement. Si les changements impliquent une réduction de la qualité ou du coût du voyage à forfait, l'organisateur doit en même temps faire une proposition appropriée afin de réduire le prix du voyage. Par modifications substantielles, on entend les modifications des principales caractéristiques des services de voyages visés à l'article 2.1.
- 5.3. Pour les voyages commençant 14 jours ou plus tard après la notification du changement visé au paragraphe précédent, vous devez informer l'organisateur de votre décision au plus tard 48 heures après réception de la notification. Pour les voyages qui commencent dans les 14 jours suivant la notification, vous devez informer l'organisateur de votre décision sans délai et, dans tous les cas, dans les 24 heures. Si vous ne notifiez pas votre décision dans le délai fixé, vous serez réputé avoir accepté les modifications.
- 5.4. Jusqu'à 20 jours avant le départ, l'organisateur a le droit d'augmenter le prix du voyage de maximum 8 %, mais seulement si cela est dû à :
  - l'augmentation du coût du carburant ou ;
  - une augmentation du prix de revient des autres sources d'énergie, ou ;
  - l'augmentation des taxes ou ;
  - l'augmentation des redevances pour les services de voyage inclus dans le contrat, prélevées par des tiers qui ne participent pas directement à sa mise en œuvre, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage et les taxes de départ ou d'arrivée dans les ports et/ou aéroports .

L'organisateur peut inclure dans ses conditions supplémentaires qu'il se réserve le droit d'augmenter le prix même en cas d'augmentation des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

Vous avez droit à une réduction de prix moins les frais administratifs réellement encourus si, pour les mêmes raisons, les coûts décrits dans cet article diminuent.

- 5.5. Si l'organisateur augmente le montant du voyage de plus de 8 % dans les limites de l'article 5.4, vous avez le droit de refuser cette augmentation et de résilier le contrat de voyage

gratuitement. Les articles 5.2 et 5.3 s'appliquent donc.

- 5.6. Contrairement à l'article 5.4, l'organisateur ne modifie plus le montant du voyage à partir de la date à laquelle le montant total du voyage doit avoir été payé conformément aux conditions de l'organisateur et vous avez effectivement payé le montant du voyage.
- 5.7. Si vous n'acceptez pas les changements et que l'organisateur ne peut pas vous proposer un voyage alternatif ou si vous ne l'acceptez pas, l'organisateur vous remboursera tous les montants payés sans délai et en tout cas dans les 14 jours suivant la résiliation. Si vous acceptez l'alternative proposée, vous avez droit à une réduction de prix appropriée.

## **Article 6 Assistance et soutien**

- 6.1. L'organisateur offre de l'assistance et du soutien si vous êtes en difficulté. Ceci s'applique également aux circonstances inéluctables et exceptionnelles qui font que le voyage ne se déroule pas conformément aux attentes que vous pouvez raisonnablement espérer en vertu du contrat. Cette assistance consiste en une information adéquate sur les services médicaux, les autorités locales, l'assistance consulaire et l'aide à l'utilisation de la communication et à la recherche d'alternatives. La Partie responsable des circonstances donnant lieu à cette assistance et à ce soutien en supporte les coûts.
- 6.2. Si ces difficultés sont le résultat d'une faute intentionnelle ou d'une négligence de votre part, les frais de l'organisateur seront également à votre charge. Ces coûts ne doivent pas dépasser les coûts réellement encourus par l'organisateur et les tiers qu'il engage.
- 6.3. Si le transport fait partie du voyage et que votre retour ne peut être organisé à la date convenue en raison d'un cas de force majeure, vous avez droit à maximum trois (3) nuits gratuites dans un hébergement équivalent, si possible. Cette limitation à 3 nuits ne s'applique pas aux personnes handicapées et à leurs compagnons, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés et aux personnes ayant besoin d'une assistance médicale spécifique, à condition qu'ils aient informé l'organisateur de ces circonstances particulières au moins 48 heures avant le début du voyage.

## **Article 7 Exécution du contrat et responsabilité de l'organisateur**

- 7.1. L'organisateur veillera à l'exécution du contrat de voyage conformément aux attentes que vous pouvez raisonnablement avoir sur la base du contrat. Si une certaine partie ne peut être exécutée conformément aux accords et que vous en avez immédiatement informé l'organisateur, celui-ci veillera à ce que le contrat soit exécuté conformément aux accords. Ceci à moins que cela soit impossible ou implique des coûts tellement élevés que vous ne pouvez pas raisonnablement exiger que l'organisateur le fasse.
- 7.2. Lorsqu'une partie importante des services ne peut être fournie, l'organisateur veille à ce que des solutions de remplacement appropriées d'une qualité au moins équivalente soient disponibles, sans facturer de frais. Pendant la période où le contrat de voyage n'est pas exécuté conformément à ce à quoi vous pouvez raisonnablement vous attendre sur la base du contrat, et aussi si les alternatives proposées sont de moindre qualité, l'organisateur offre une réduction de prix appropriée.
- 7.3. Vous avez le droit de rejeter les alternatives proposées si elles ne sont pas comparables à ce qui a été convenu dans le contrat de voyage. Si l'alternative proposée est de qualité inférieure, vous

pouvez la rejeter si la réduction de prix proposée est insuffisante.

7.4. Lors de l'évaluation de l'offre alternative et/ou de la réduction de prix proposée, il est tenu compte des critères objectifs qui ressortent de l'offre alternative. Cela comprend les circonstances suivantes :

- L'emplacement de l'hébergement dans le lieu de destination ;
- La nature et la classe de l'hébergement ;
- Les autres installations que l'hébergement offre.

Cette évaluation tiendra également compte des éléments suivants :

- La composition du groupe de voyage ;
- Les caractéristiques du ou des voyageurs connues et confirmées par l'organisateur, y compris les circonstances personnelles déclarées par ce dernier et acceptées et enregistrées par l'organisateur ;

7.5. Vous pouvez remédier à un défaut par vous-même et vous avez droit au remboursement des dépenses nécessaires encourues à cet égard, si :

a. Vous avez informé l'organisateur en temps utile que le voyage n'aura pas lieu conformément aux attentes que vous pouvez raisonnablement avoir et que l'organisateur ne remédiera pas à ce défaut dans un délai raisonnable fixé par vous, ou si l'organisateur indique qu'il n'est pas en mesure de remédier à ce défaut ;

b. Le défaut doit être corrigé immédiatement.

7.6. Si le défaut a des conséquences importantes pour l'exécution du voyage et que l'organisateur n'y a pas remédié dans un délai raisonnable, vous pouvez résilier le contrat gratuitement. Dans ce cas, vous avez droit à une compensation et/ou à une réduction de prix. Ceci est sans préjudice de votre droit, si le transport est compris dans le voyage, au rapatriement gratuit avec un service de transport équivalent.

7.7. La responsabilité de l'organisateur pour les dommages que vous subissez est limitée à trois fois le montant du voyage, à moins qu'il n'y ait une action délibérée ou négligente de la part de l'organisateur. L'organisateur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité en cas de dommages corporels au voyageur.

7.8. L'organisateur n'est pas responsable de l'inexécution d'une obligation si elle est imputable à vous, une conséquence de circonstances inévitables et extraordinaires ou attribuable à un tiers qui n'est pas engagé par l'organisateur dans l'exécution des services de voyage.

7.9. Lorsqu'un service couvert par le contrat de voyage fait l'objet d'un traité ou d'un règlement de l'UE, l'organisateur peut invoquer une exclusion ou une limitation de responsabilité qui accorde ou permet ce traité ou ce règlement à un prestataire de services en tant que tel. En cas de cumul de compensations ou de réductions de prix visées au présent article, l'organisateur peut compenser les compensations les unes par rapport aux autres.

## **Article 8 Vos droits**

### **8.1. Substitution**

8.1.1. Vous pouvez demander à l'organisateur de vous faire remplacer par une autre personne. Les conditions suivantes s'appliquent :

- L'autre se conforme à toutes les conditions applicables au contrat ; et

- Vous devez soumettre la demande au plus tard 7 jours ouvrables avant le départ d'une manière notifiée à l'avance par l'organisateur, ou de telle sorte que l'organisateur puisse encore effectuer les actions et formalités nécessaires ; et
- Les conditions des prestataires de services impliqués dans l'exécution du contrat n'excluent pas une telle substitution.

8.1.2. Le demandeur, vous-même et la personne qui vous remplace sont conjointement et solidairement responsables envers l'organisateur du paiement de la partie de la somme du voyage encore due, des frais de modification, des suppléments et autres frais résultant du remplacement.

8.1.3. À votre demande, l'organisateur rendra ces coûts transparents et, si vous le demandez, vous fournira des documents montrant ces coûts.

## 8.2. Documents de voyage

8.2.1. L'organisateur vous indiquera dans la confirmation à quelle heure et de quelle manière il mettra les documents de voyage à votre disposition.

8.2.2. Si vous n'avez pas reçu vos documents de voyage à l'heure indiquée par l'organisateur, mais au plus tard 5 jours ouvrables avant le départ, vous devez en informer immédiatement l'organisateur ou le détaillant.

## 8.3. Garantie en cas d'insolvabilité financière

8.3.1. Si l'organisateur n'est plus en mesure de remplir ses obligations en raison d'une insolvabilité financière, l'organisateur sera responsable de l'exécution d'un voyage par une autre partie, ou du remboursement de la somme du voyage ou, si le voyage a déjà été partiellement effectué, d'une partie proportionnelle de celui-ci.

8.3.2. Si le forfait comprend le transport de passagers, cette garantie couvre également votre rapatriement. La garantie couvre en tout cas les coûts raisonnablement prévisibles, y compris le financement du logement dans l'attente d'un éventuel rapatriement et le montant du voyage déjà payé en totalité ou en partie (à l'avance), conformément aux conditions de garantie du fonds de garantie concerné.

8.3.3. L'organisateur doit fournir cette garantie en adhérant au SGC ou à tout autre fonds de garantie approuvé par l'ANVR. Avant de conclure le contrat de voyage, l'organisateur annoncera comment et sous quelles conditions il s'est occupé de cette garantie.

## Article 9 Si vous souhaitez résilier le contrat

9.1. Vous pouvez résilier le contrat de voyage avant le début du voyage à forfait. Si vous faites cela, alors vous êtes tenu d'indemniser l'organisateur pour les dommages qu'il a subis du fait de la résiliation. Ces dommages s'élèvent à maximum une fois le montant du voyage.

9.2. À moins que l'organisateur n'en convienne autrement avec vous, les pourcentages convenus ci-dessous (dommages fixes) basés sur le moment de l'annulation, les économies de coûts et les revenus que l'organisateur obtient en vendant le voyage annulé, en plus des frais de



réservation dus :

- \* En cas d'annulation jusqu'au 42ème jour civil (exclus) avant le jour du départ : l'acompte mais pas plus de 35 % du prix du séjour ;
- \* En cas d'annulation à partir du 42ème jour civil (inclus) jusqu'au 28ème jour civil (exclus) avant le jour du départ : 35 % du prix du séjour ;
- \* En cas d'annulation à partir du 28ème jour civil (inclus) jusqu'au 21ème jour civil (exclus) avant le jour du départ : 40 % du prix du séjour ;
- \* En cas d'annulation à partir du 21ème jour civil (inclus) jusqu'au 14ème jour civil (exclus) avant le jour du départ : 50 % du prix du séjour ;
- \* En cas d'annulation à partir du 14ème jour civil (inclus) jusqu'au 5ème jour civil (exclus) avant le jour du départ : 75 % du prix du séjour ;
- \* En cas d'annulation à partir du 5ème jour civil (inclus) jusqu'au jour du départ : 90 % du prix du voyage ;
- \* En cas d'annulation le jour du départ ou plus tard : le montant total.

Dans ce contexte, le montant du voyage signifie le prix publié par ou pour le compte de l'organisateur, à l'exclusion des frais de réservation, des primes d'assurance et de la contribution au Fonds de secours en cas de catastrophe.

- 9.3. Si vous résiliez votre contrat de voyage, vous devrez payer ces frais d'annulation. Si aucun frais d'annulation fixe n'a été convenu, l'organisateur doit, à la demande du voyageur, fournir une justification des frais d'annulation facturés.
- 9.4. Si un voyage se compose de différentes parties auxquelles s'appliquent des dispositions d'annulation différentes, les dispositions spécifiques du prestataire de services qui s'appliquent à chaque partie s'appliqueront. Au plus tard au moment de la réservation, l'organisateur indique si des dispositions spécifiques en matière d'annulation s'appliquent à certaines parties du voyage.
- 9.5. Si un voyageur d'un groupe de voyageurs annule sa part d'un contrat de voyage pour un séjour conjoint dans un hôtel, un appartement, une maison de vacances ou un autre logement, les frais d'annulation sont dus. L'organisateur calcule ces coûts sur la base des dispositions du paragraphe suivant.
- 9.6. Si la taille du groupe restant apparaît dans le tableau des prix de ce logement, l'organisateur apportera une modification au(x) voyageur(s) restant(s) pour la même période et dans le même logement, en fonction de la nouvelle taille du groupe. Pour le(s) voyageur(s) mentionné(s) ci-dessus, le montant du voyage change conformément au tableau des prix. Les règles de paiement habituelles appliquées par l'organisateur s'appliquent au paiement de la somme de voyage modifiée. Si l'offre de changement n'est pas possible ou si les voyageurs ne l'acceptent pas, le contrat pour tous les voyageurs sera annulé et des frais d'annulation seront facturés à tous les voyageurs.
- 9.7. Le montant total des frais d'annulation et des montants de voyage modifiés ne dépasse pas le montant total des frais de voyage des voyageurs d'origine. L'organisateur déduira tout excédent du nouveau prix.
- 9.8. Les annulations envoyées les jours non ouvrables sont considérées comme ayant été reçues par l'organisateur le premier jour ouvrable suivant. Les annulations faites en dehors des heures ouvrables mais un jour ouvrable avant les heures d'ouverture sont considérées comme ayant été reçues par l'organisateur ce jour ouvrable. Les annulations faites en dehors des

heures ouvrables après l'heure de fermeture sont réputées avoir été reçues par l'organisateur le jour ouvrable suivant.

- 9.9. Si des circonstances inévitables et exceptionnelles surviennent au lieu de destination ou à proximité immédiate et ont un impact significatif sur l'exécution du voyage et que le voyage n'a pas encore commencé, vous pouvez résilier le contrat sans frais et l'organisateur vous remboursera toutes les sommes payées d'avance. Dans ce cas, vous n'avez pas droit à une indemnisation.
- 9.10. Pour les voyages dans une zone pour laquelle une catastrophe a été établie par la Commission d'urgence du Fonds d'urgence, on suppose qu'il existe une situation telle que décrite au paragraphe précédent. Vous pouvez alors annuler votre réservation gratuitement à partir de trois (3) jours ouvrables avant le départ ou, si possible et si vous le souhaitez, modifier votre réservation.

## **Article 10 Paiement**

- 10.1. Avant de conclure le contrat de voyage, vous recevrez de l'organisateur des informations sur la date à laquelle la somme du voyage doit avoir été payée (en totalité). L'organisateur peut exiger un acompte. Il annonce le montant de l'acompte avant ou au moment de la conclusion du contrat de voyage. Si vous n'avez pas rempli vos obligations financières à la date spécifiée par l'organisateur, vous serez en défaut de plein droit.
- 10.2. Si vous êtes en défaut, l'organisateur, ou quelqu'un en son nom, vous demandera un paiement et vous fixera un délai de 14 jours pour remplir vos obligations. Nous vous rappelons que si vous ne payez pas non plus, le contrat sera considéré comme annulé à compter de cette date. L'organisateur déduira les montants déjà payés des frais d'annulation. Si la date de départ se situe dans ces 14 jours, vous devez payer le prix total du voyage au plus tard 24 heures avant la date de départ.
- 10.3. Si vous n'avez pas payé à temps, vous devrez les intérêts légaux sur le montant dû à partir de la date du défaut. Vous devez également payer les frais de recouvrement extrajudiciaires visés au paragraphe 4 du présent article après une mise en demeure.
- 10.4. Les frais extrajudiciaires s'élèvent à maximum 15 % sur une somme de voyage allant jusqu'à 2500 € ; 10 % au-dessus des 2500 € suivants ; 5 % au-dessus des 5000 € et 1 % sur les sommes supérieures, avec un minimum de 40 €. L'organisateur de voyages peut s'écarter des montants et pourcentages indiqués à votre avantage.

## **Article 11 Vos autres obligations**

- 11.1. Vous êtes tenu de respecter toutes les instructions données par ou pour le compte de l'organisateur et vous êtes responsable des dommages causés par votre comportement, à évaluer par rapport au comportement d'un voyageur correct.
- 11.2. Si vous causez ou pouvez causer des inconvénients ou des nuisances tels que la bonne exécution du contrat de voyage est ou peut être rendue plus difficile, l'organisateur peut vous exclure (de la continuation) du voyage, si vous ne pouvez pas raisonnablement exiger que l'organisateur continue à exécuter le contrat. Les frais qui en résultent sont à votre charge.
- 11.3. Vous êtes tenu d'éviter tout dommage de votre part et de le limiter autant que possible.

- 11.4. Vous devez vérifier l'heure exacte de départ au plus tard 24 heures avant l'heure de départ indiquée pour le voyage de retour.

## **Article 12**      **Plaintes (procédure)**

### *Pendant le voyage*

- 12.1. Sans préjudice de l'article 7, vous signalerez immédiatement toute plainte concernant la mise en œuvre du contrat sur place afin qu'une solution puisse être recherchée. Pour ce faire, vous devez dans cet ordre - faire rapport à :
1. Le prestataire de services concerné ;
  2. Le guide touristique ou, si celui-ci n'est pas disponible ou accessible ;
  3. L'organisateur.
- 12.2. Si ce défaut n'est pas résolu et que la qualité du voyage s'en ressent, vous devez dans tous les cas le signaler immédiatement, c'est-à-dire sans retard imputable, à l'organisateur aux Pays-Bas.
- 12.3. Si un défaut n'est pas résolu de manière satisfaisante sur place, l'organisateur veillera à ce qu'il puisse être enregistré sous la forme d'une plainte (rapport de plainte).
- 12.4. L'organisateur doit fournir des informations sur la procédure à suivre sur place, les coordonnées et l'accessibilité des personnes concernées.
- 12.5. Si vous ne respectez pas l'obligation de notification et/ou si l'enregistrement de la plainte n'a pas lieu de la manière indiquée par l'organisateur et que le prestataire de services ou l'organisateur n'a donc pas eu la possibilité de remédier au défaut, vous risquez de perdre tout droit à une indemnisation (en tout ou en partie).

### *Après le voyage*

- 12.6. Si votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction, vous devez la présenter de la manière prescrite le plus tôt possible, mais au plus tard deux mois après la fin du voyage (ou du service reçu) ou après la date de départ initiale si le voyage n'a pas eu lieu. Si une copie du rapport de plainte est disponible, veuillez le joindre au rapport.
- 12.7. Si la plainte concerne la conclusion d'un contrat, vous devez la soumettre au bureau des réservations le plus tôt possible, mais au plus tard deux mois après avoir pris connaissance des faits sur lesquels porte la plainte.
- 12.8. Si vous ne soumettez pas votre plainte à temps, l'organisateur peut décider de ne pas la traiter, à moins que vous ne soyez pas raisonnablement à blâmer.
- 12.9. L'organisateur vous donnera une réaction substantielle dans un délai d'un mois après réception de la plainte.

## **Article 13**      **Litiges**

- 13.1 Si votre plainte n'est pas résolue de façon satisfaisante, ou si vous ne disposez pas d'un recours à cet égard, vous pouvez, si vous le souhaitez, soumettre le litige à la Commission des litiges de voyage, Boîte postale 90600, 2509 LP à La Haye ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) au plus tard dans les vingt-quatre (24) mois suivant la date de soumission de votre plainte à l'organisateur.

La Commission ne traite que les plaintes émanant de personnes physiques.

- 13.2 La Commission des litiges prend une décision dans les conditions prévues par le règlement pertinent. La décision de la Commission des litiges est prise au moyen d'un avis contraignant de l'une des parties. Vous devez payer des frais pour le traitement d'un litige.
- 13.3 Tous les droits de réclamation expirent deux ans après la fin du voyage ou, si le voyage n'a pas eu lieu, deux ans après la date de départ initiale.
- 13.4 Si vous ne souhaitez pas recourir à la procédure consultative contraignante visée à l'alinéa précédent, vous avez le droit de saisir la juridiction compétente.
- 13.5 Le droit néerlandais s'applique aux contrats conclus, modifiés ou complétés sur la base des présentes conditions de voyage, à moins qu'une autre loi ne s'applique sur la base de règles impératives.
- 13.6 Seul un tribunal néerlandais est compétent pour prendre connaissance de ces litiges, à moins qu'un autre tribunal ne soit compétent sur la base de règles impératives.

#### **Article 14**      **Garantie de performance**

- 14.1. L'ANVR garantit que ses membres se conformeront aux recommandations contraignantes de la Commission des litiges relatifs aux voyages, à moins que le membre ne soumette l'avis contraignant au tribunal pour annulation dans les deux mois suivant son envoi. Cette garantie reste applicable si l'avis contraignant est confirmé après examen par le tribunal et si le jugement dont il découle est passé en force de chose jugée.
- 14.2. La garantie de l'ANVR se limite à 10 000 € par avis contraignant. L'ANVR fournit cette garantie à la condition que, si vous l'invoquez, vous transférez (cédez) votre créance à l'ANVR sur la base de l'avis contraignant, jusqu'à concurrence du montant payé, en même temps que vous invoquez la garantie de performance.
- 14.3. L'ANVR ne fournit pas de garantie de performance si, avant que le litige n'ait été réglé par la Commission des litiges des voyages en session et qu'une décision finale ait été prise, l'une des situations suivantes se présente :
- le membre s'est vu accorder une suspension de paiement ; ou
  - le membre a été déclaré en faillite, ou
  - les activités commerciales du membre ont effectivement pris fin.

Cette dernière situation est déterminée par la date à laquelle la cessation d'activité est inscrite au registre du commerce ou par une date antérieure, pour laquelle l'ANVR peut justifier la cessation effective des activités de l'entreprise.

- 14.4. L'application de la garantie de performance exige que vous fassiez appel par écrit à l'ANVR ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)).

## Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. — Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.  
11.12.2015 FR Journal officiel de l'Union européenne L 326/25
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Nous avons souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès l'entité mentionnée dans la

confirmation de réservation. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité en raison de l'insolvabilité.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national (seulement disponible en hollandais) : [www.anvr.nl/droitessentielsdirective.pdf](http://www.anvr.nl/droitessentielsdirective.pdf)

## § 2 Conditions des arrangements de voyage liées (conditions de la GRA)

Veillez noter que vous devez également prendre connaissance des «Informations légales liées au forfait», qui sont également applicables et inclus dans les présentes Conditions de la GRA.

### Article 1 Applicabilité et définitions

1. Dans le cas d'un arrangement de voyage lié, les accords suivants s'appliquent en plus de ceux qui sont inclus dans le §3 (Conditions de réservation pour les services de voyages individuels ou d'un voyage à forfait auprès d'un organisateur de voyages non ANVR ou EEE).
2. Un arrangement de voyage lié existe lorsque le commerçant intervient dans la mise en place de deux ou plusieurs contrats différents relatifs à différents types de services de voyage que vous souhaitez acheter pour les mêmes vacances ou le même voyage et qui ne constituent pas un forfait de voyage et :
  - I. pour lesquels vous concluez plusieurs contrats avec différents prestataires de services de voyage en vertu desquels, au cours d'une visite ou d'un contact avec le commerçant, il a facilité la sélection et le paiement séparés du service de voyage ; ou
  - II. le commerçant facilite spécifiquement l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre, à condition que vous concluez le deuxième contrat au plus tard dans les 24 heures suivant la conclusion du premier contrat avec l'agent de voyages.
3. Si, malgré ce qui précède, le contrat est considéré comme un contrat de voyage, les conditions de voyage de l'ANVR s'appliquent.

### Article 2 Garantie en cas d'insolvabilité financière

1. Si le commerçant a facilité un arrangement de voyage lié et qu'il a reçu la somme du voyage de votre part dans ce contexte mais que, en raison d'une insolvabilité financière, il n'est pas ou plus en mesure de fournir le service de voyage, il doit s'assurer que la somme du voyage qu'il a reçue est remboursée au voyageur ou, si le service de voyage a été partiellement fourni, une partie proportionnelle de cette somme. Si le commerçant est responsable du transport de passagers, les mesures prévoient également le rapatriement, conformément aux conditions de garantie du fonds de garantie concerné.
2. Le commerçant fournit cette garantie en adhérant à un fonds de garantie approuvé par l'ANVR. Avant de conclure le premier contrat, le commerçant annoncera comment et sous quelles conditions il s'est occupé de cette garantie.

### **Article 3**      **Obligations d'information**

1. Le commerçant qui facilite un arrangement de voyage lié vous indiquera avant que vous ne soyez lié au contrat qui mène à la création d'un arrangement de voyage lié, de façon claire, compréhensible et apparente que :
  - (a) vous n'avez pas droit aux droits applicables uniquement aux voyages à forfait en vertu de la loi et chaque fournisseur de services de voyages n'est responsable que de la bonne exécution contractuelle de ses propres services ;
  - b) vous pouvez prétendre à la protection en cas d'insolvabilité conformément aux dispositions de l'article 2.
2. Afin de se conformer à cette obligation d'information, le commerçant vous fournira également les informations standard suivantes.
3. Si le commerçant ne fournit pas d'informations ou fournit des informations incorrectes, plusieurs dispositions légales de la loi sur les contrats de voyage à forfait s'appliquent, à savoir les dispositions relatives à la substitution, les dispositions relatives à la mise en œuvre du voyage à forfait et les possibilités de résiliation, le traitement des plaintes et l'obligation de fournir une assistance et de l'aide.

## **§ 3 ANVR--Conditions de réservation pour les services de voyages individuels ou d'un voyage à forfait auprès d'un organisateur de voyages non ANVR ou EEE**

### **Table des matières**

Article 1	Dispositions préliminaires
Article 2	L'ordre de mission en général
Article 3	L'ordre de réservation
Article 4	Paielements
Article 5	Responsabilité
Article 6	Documents
Article 7	Intérêts et frais d'encaissement
Article 8	Plaintes
Article 9	Litiges
Article 10	Garantie de performance

### **Article 1**      **Dispositions préliminaires**

1. Les présentes conditions de réservation s'appliquent si vous réservez un ou plusieurs services de voyage uniques ou si vous réservez un voyage à forfait auprès d'un organisateur de voyages non-ANVR ou EEE, à moins que les conditions de voyage de l'ANVR pour les voyages à forfait ne s'appliquent..
2. Dans ces conditions, à moins qu'il n'en soit stipulé autrement dans l'article, le terme

*Agent de voyage désigné* : la personne qui, dans le cadre de son activité professionnelle, conseille, informe et/ou intervient dans la conclusion de contrats de voyage.

*Fournisseur de services désigné* : le transporteur, le fournisseur d'hébergement, l'organisateur du voyage et/ou d'autres fournisseurs de services de voyage avec lesquels vous avez conclu un contrat et qui, sous réserve des conditions applicables, est seul responsable de l'exécution du service.

*Voyageur* :

a. le client (demandeur) ; ou

b. les personnes autres que le client pour le compte desquels le client conclut un contrat et qui accepte ce contrat.

*Mission* : le contrat entre vous et l'agent de voyage, par lequel l'agent de voyage s'engage à vous fournir des services de voyage.

*Jours ouvrables* : du lundi au vendredi de 09h00 à 17h30 heures et le samedi de 10h00 à 16h00 heures, sauf les jours fériés néerlandais, sauf si l'agent de voyages indique expressément qu'il est soumis à des heures d'ouverture différentes.

*Frais de réservation* : le montant que l'agent de voyages facture pour ses services.

3. L'agent de voyages de l'ANVR (également dénommé détaillant, commerçant ou bureau de réservation) est un fournisseur de services de voyages. Il peut informer, conseiller et / ou faire des réservations. L'agent de voyages fournira ces services en votre nom. Les conditions de réservation de l'ANVR s'appliquent à tous les services fournis par l'agent de voyages.
4. Si vous réservez un voyage auprès d'un organisateur de l'ANVR, auquel s'appliquent les conditions générales de voyage de l'ANVR, les présentes conditions générales de voyage de l'ANVR s'appliquent exclusivement à l'ensemble du voyage, depuis la fourniture de conseils jusqu'à l'exécution du voyage à forfait. Même si l'agent de voyages organise lui-même des voyages ou ajoute des services de voyages à des voyages à forfait existants d'un autre organisateur, il est considéré comme l'organisateur de ce voyage. Les conditions de voyage de l'ANVR, complétées par les conditions de l'agent de voyages concernant l'acompte et/ou l'annulation, s'appliquent également à ce voyage.
5. L'agent de voyage peut faire une réservation pour vous. Il conclura alors un contrat entre vous et le prestataire de services de votre choix. L'agent de voyages ne fait pas partie du contrat final. Il peut réserver par exemple des billets d'avion en vrac, des billets de train, des billets de théâtre et des chambres d'hôtel, un voyage à forfait avec un organisateur de voyages de l'EEE non affilié à l'ANVR ou non établi aux Pays-Bas, ou souscrire une assurance en votre nom.
6. Vous n'avez aucun droit de rétractation en ce qui concerne la réservation effectuée en votre nom à laquelle s'appliquent les présentes conditions de réservation de l'ANVR.
7. L'agent de voyages n'est pas responsable de l'exécution correcte du service qu'il a réservé. Cela n'est soumis qu'aux conditions du prestataire de services concerné (par exemple, la compagnie aérienne ou l'hôtel). L'agent de voyages est, bien entendu, responsable de l'exécution soignée du service qu'il fournit, comme le conseil correct et le traitement correct de la réservation.
8. L'agent de voyages peut vous facturer un montant pour la prestation de ses services s'il vous en informe à l'avance.



## Article 2 L'ordre de mission en général

1. Le contenu de la mission peut notamment inclure les informations et les conseils, ainsi que la réservation pour vous, si possible, du service dont vous avez besoin.
2. Vous êtes lié à l'agent de voyages et au fournisseur de services après que vous avez donné la commande, qu'ils puissent ou non vous fournir une confirmation immédiate.
3. Si l'agent de voyages vous fournit immédiatement une confirmation (de commande), cette confirmation servira de preuve du contrat décrit dans la confirmation, à moins que vous ne vous y opposiez immédiatement (dans les 24 heures).
4. Même si l'agent de voyages n'est pas en mesure de fournir immédiatement la confirmation de commande et l'envoi ultérieurement, vous pouvez toujours vous opposer immédiatement à la confirmation de commande (dans les 24 heures) après réception de la confirmation de commande.
5. Si vous ne vous y opposez pas ou ne vous y opposez pas à temps, la confirmation de commande servira de preuve de l'existence du contrat et de son contenu. Vous pouvez, bien sûr, apporter la preuve du contraire.
6. Lors d'une réservation passée sur Internet ou d'autres canaux multimédias, l'agent de voyages organisera le processus de réservation de manière à ce que vous soyez informé du fait que vous concluez un contrat avant d'effectuer la réservation. Vous êtes lié par ce contrat en confirmant votre réservation par l'agent de voyages.
7. Vous êtes responsable envers l'agent de voyages pour les obligations découlant du contrat et envers le fournisseur de services pour les obligations découlant du contrat avec ce fournisseur de services. Les autres voyageurs sont responsables de leur part de la mission.

## Article 3 L'ordre de réservation

1. **Votre obligation de fournir des informations**  
En temps utile avant de passer la commande, vous fournissez toutes les informations vous concernant et concernant les voyageurs que vous avez enregistrés qui peuvent être importantes pour l'exécution de la commande. Cela devrait au moins inclure votre ou vos numéros de téléphone mobile et votre ou vos adresses électroniques. Précisez également des détails sur votre propre état physique et mental et celui de vos compagnons de voyage qui peuvent être importants pour l'exécution des services.
2. **Modifications de prix**  
L'agent de voyages ne peut garantir les prix des services réservés à votre demande. Ces prix peuvent être modifiés conformément aux conditions du fournisseur de services. Cela ne concerne pas l'agent de voyage qui décline toute responsabilité à ce sujet. L'agent de voyage vous donne et calcule les modifications le plus rapidement possible.

### 3. Annulations/modifications par le client

Toute modification de la (des) commande(s) émise(s) ou annulation de services réservés ne peut se faire que les jours ouvrables et uniquement à votre demande. Si l'agent de voyages modifie les réservations faites à votre demande ou si vous annulez des services réservés, l'agent de voyages facturera les frais connexes s'il vous avise de ces frais en temps utile avant que le changement ne devienne définitif. En plus des frais d'annulation ou de modification facturés par le fournisseur de services, il peut également s'agir des frais engagés par l'agent de voyages pour effectuer la modification ou l'annulation.

4. L'agent de voyages enverra toutes les communications concernant la commande de réservation à vous seul.

## Article 4 Paiements

1. Vous devez payer les montants dus d'une manière qui sera précisée par l'agent de voyages et dans les délais prescrits. L'agent de voyages a le droit - si nécessaire au nom et aux frais du ou des prestataires de services concernés - de recouvrer les montants dus.
2. Lorsque vous passez la ou les commandes, l'agent de voyages peut exiger un acompte qui, dans tous les cas, n'est pas supérieur aux conditions du ou des prestataires de services concernés (le cas échéant), majoré des frais de réservation. Si l'agent de voyages exige un acompte, il vous informera du montant de l'acompte avant la conclusion du contrat.
3. Vous devez vous assurer que l'agent de voyages a reçu le reste du montant dû au plus tard à la date indiquée sur la confirmation ou la facture. En cas de divergence entre la confirmation et la facture, la confirmation prévaut.
4. Si vous ne payez pas (l'acompte) à temps, l'agent de voyages vous enverra un rappel de paiement gratuit après cette date et vous donnera la possibilité de payer le montant impayé dans les quatorze jours suivant la réception de ce rappel de paiement. Si vous ne payez pas non plus, vous êtes en défaut et le contrat ou les contrats seront réputés avoir été annulés, à moins que les conditions du ou des fournisseurs de services concernés ne prescrivent le contraire. L'agent de voyages a le droit d'imputer les frais liés à l'annulation et spécifiés à l'avance ou de les déduire de l'acompte (ou des acomptes) reçu(s). Si vous réservez le voyage dans les 14 jours avant le départ et que vous ne payez pas à temps, vous serez immédiatement en défaut.
5. L'agent de voyages ne remboursera que vous.

## Article 5 Responsabilité

1. L'agent de voyages doit observer les soins d'un bon contractant dans son travail.
2. L'agent de voyages décline toute responsabilité pour les actes et/ou omissions du ou des fournisseurs de services concernés, ni pour l'exactitude des informations fournies par ce(s) fournisseur(s) de services. L'agence de voyages décline toute responsabilité pour les photographies, dépliants, publicités, sites Web et autres supports d'information dans la mesure où ils ont été rédigés ou publiés sous la responsabilité de tiers.

3. Dans la mesure où l'agent de voyages est en défaut et que vous ou vos compagnons de voyage subissez des dommages en conséquence (y compris les dommages dus à la perte de jouissance du voyage), la responsabilité de l'agent de voyages est limitée à maximum trois fois la valeur des services facturés par l'agent de voyages.
4. L'agence de voyages exclut toute responsabilité pour les dommages contre lesquels vous êtes assuré (par exemple en souscrivant une assurance voyage et/ou annulation ou une assurance maladie) et pour les dommages que vous subissez dans le cadre de l'exercice d'une profession ou d'une entreprise. Ceci inclut également les dommages dus à des connexions manquantes et/ou à l'impossibilité d'arriver à destination en temps.
5. Les exclusions et limitations de responsabilité énoncées dans le présent article s'appliquent également au personnel de l'agent de voyages.

## **Article 6 Documents**

1. Au plus tard au moment de la conclusion du contrat, l'agent de voyage vous fournira des informations générales, adaptées à votre nationalité néerlandaise, concernant les passeports, les visas et toutes les formalités sanitaires (y compris sur les vaccinations).
2. Vous devez vous informer des formalités administratives à accomplir auprès des autorités concernées et vérifier à temps si les informations déjà obtenues n'ont pas fait l'objet de changements intermédiaires.
3. Vous êtes responsable de garder avec vous les documents nécessaires, tels qu'un passeport en cours de validité ou, lorsque cela est permis, une carte d'identité et tous les visas requis, une preuve de vaccinations, un permis de conduire et une carte verte.
4. Si vous êtes dans l'impossibilité d'effectuer votre voyage (en totalité) en raison de l'absence de tout document (valide), vous serez responsable de toutes les conséquences qui en découlent, sauf si l'agent de voyages s'est engagé à fournir ce document et son absence lui soit attribué, ou si l'agent de voyages a manqué à son obligation de fournir les informations visées au paragraphe 1.
5. L'agent de voyage peut vous renseigner sur la possibilité de souscrire une assurance annulation et une assurance voyage.

## **Article 7 Intérêts et frais de recouvrement**

1. Si vous ne payez à temps, vous devrez les intérêts sur le montant dû à partir de la date du défaut. Le montant de ces intérêts s'élève à :
  - Pour les paiements relatifs au travail effectué par l'agent de voyages : le taux d'intérêt légal ;
  - Pour les paiements relatifs au(x) service(s) fourni(s) ou à fournir par le prestataire de services : le taux d'intérêt légal, ou si le prestataire de services facture un taux d'intérêt différent, ce dernier taux, si l'agent de voyages vous a notifié ce taux, ou l'emplacement de ce taux, avant la conclusion du contrat.

2. De plus, après un rappel, vous êtes tenu de payer les frais extrajudiciaires. Ils s'élèvent à 15 % sur le montant facturé jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur les 2 500 € suivants et 5 % sur les 5 000 € suivants avec un minimum de 40 €. L'agent de voyages peut s'écarter des montants et pourcentages indiqués à votre avantage.

## **Article 8**            **Plaintes**

1. Vous devez déposer à l'agent de voyages une plainte au sujet d'une réservation faite et/ou des conseils et des renseignements fournis par l'agent de voyages dans les deux mois suivant la date à laquelle vous avez pris connaissance des faits visés par la plainte.
2. L'agent de voyages vous répondra par écrit au plus tard le mois suivant la réception de la plainte.

## **Article 9**            **Litiges**

1. Si votre plainte n'est pas résolue de façon satisfaisante, ou si vous ne disposez pas d'un recours à cet égard, vous pouvez, si vous le souhaitez, soumettre le litige à la Commission des litiges de voyage, Boîte postale 90600, 2509 LP à La Haye ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)) au plus tard dans les 12 mois suivant la date de soumission de votre plainte à l'agent de voyage. La Commission ne traite que les plaintes émanant de personnes physiques.
2. La Commission des litiges prend une décision dans les conditions prévues par les règlements pertinents. La décision de la Commission des litiges est prise au moyen d'un avis contraignant de l'une des parties. Vous devez payer des frais pour le traitement d'un litige ;
3. Le droit néerlandais s'applique au contrat que vous donnez sur la base des présentes conditions de réservation ainsi qu'aux modifications et compléments, à moins que d'autres lois ne s'appliquent en vertu de règles contraignantes.
4. Si vous ne souhaitez pas recourir à la procédure visée au point 9.1. auprès de la Commission des litiges relatifs aux voyages, vous avez le droit de saisir la juridiction compétente.
5. Tous les droits de réclamation expirent un an après l'expiration du ou des services réservés ou, si le voyage n'a pas eu lieu, un an après la date de départ initiale.
6. Si vous ne faites pas usage de la possibilité d'engager la Commission des litiges de voyage, le tribunal néerlandais est seul compétent pour prendre connaissance des litiges entre les parties, à moins qu'un autre tribunal ne soit compétent en vertu de règles contraignantes.

## **Article 10**           **Garantie de performance**

1. L'ANVR garantit que ses membres se conformeront aux recommandations contraignantes de la Commission des litiges relatifs aux voyages, à moins que le membre ne soumette l'avis contraignant au tribunal pour annulation dans les deux mois suivant son envoi. Cette garantie reste applicable si l'avis contraignant est confirmé après examen par le tribunal et si le jugement dont il découle est passé en force de chose jugée.

2. La garantie de l'ANVR se limite à 10 000 € par avis contraignant. L'ANVR fournit cette garantie à la condition que, si vous l'invoquez, vous transférez (cédez) votre créance à l'ANVR sur la base de l'avis contraignant, jusqu'à concurrence du montant payé, en même temps que vous invoquez la garantie de performance.
3. L'ANVR ne fournit pas de garantie de performance tant que vous n'avez pas satisfait aux exigences de recouvrement (paiement des frais de réclamation, retour du questionnaire rempli et signé et de tout dépôt) dans le but de traiter le litige.
4. L'ANVR ne fournit pas de garantie de performance si, avant que le litige n'ait été réglé par la Commission des litiges de voyage en session et qu'une décision finale ait été prise, l'une des situations suivantes se présente :
  - le membre a fait l'objet d'une suspension de paiement, ou
  - le membre a été déclaré en faillite, ou
  - les activités commerciales du membre ont effectivement cessé.

Cette dernière situation est déterminée par la date à laquelle la cessation d'activité est inscrite au registre du commerce ou par une date antérieure, pour laquelle l'ANVR peut justifier la cessation effective des activités de l'entreprise.
5. L'application de la garantie de performance exige que vous fassiez appel par écrit à l'ANVR ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)).

## § 4 Concepts

**Commerçant** : toute personne qui traite des services de voyages et qui agit à titre d'organisateur, de détaillant, de fournisseur de services de voyages ou de commerçant en facilitant un arrangement de voyages lié (GRA)

**Organisateur** : désigne le commerçant qui compile un voyage à forfait et l'offre directement ou par l'intermédiaire d'un autre commerçant ou du commerçant qui est autrement considéré comme responsable d'un voyage à forfait.

**Détaillant** : commerçant, autre que l'organisateur, qui propose des voyages à forfait composées par l'organisateur

**Voyageur** : signifie toute personne autre qu'un commerçant qui souhaite conclure un contrat en vertu de cette loi ou qui a droit à l'exécution en vertu d'un contrat sur la base de cette loi

**Point de vente** : espace de vente au détail, mobile ou non, ou un site Web de vente au détail ou une plate-forme de vente en ligne similaire, y compris les sites Web de vente au détail ou les plates-formes de vente en ligne offertes aux voyageurs sous la forme d'une plate-forme unique, y compris un service téléphonique

**Force majeure** : une circonstance inévitable et extraordinaire et donc une situation se produisant indépendamment de la volonté de la partie qui l'invoque, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toutes les précautions raisonnables

**Voyage à forfait** : combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage, pour le même voyage ou les mêmes vacances, dans le cas où :

- i) ces services sont regroupés par un seul commerçant, le cas échéant sur demande ou au choix du voyageur, avant la conclusion d'un contrat unique couvrant l'ensemble des services ; ou
- ii) ces services, que des contrats distincts soient conclus ou non avec des prestataires de services de voyages différents, soient :
  1. achetés dans un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;
  2. offerts, achetés ou facturés pour un prix commun ou un prix total ;
  3. recommandés ou achetés sous le terme « voyage à forfait » ou un terme similaire ;
  4. combinés après la conclusion d'un contrat en vertu duquel le commerçant permet au voyageur de choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ; ou
  5. achetés auprès de plusieurs commerçants via des procédures de réservation en ligne interconnectées, où le nom, les données du paiement et l'adresse électronique du voyageur sont fournis par le commerçant avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres commerçants et un contrat est conclu avec ce dernier au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage ;

à moins qu'un type de service de voyages ne soit combiné avec un ou plusieurs autres services touristiques qui :

ne constituent pas une partie significative de la valeur de la combinaison, ne sont pas promues en tant que caractéristique essentielle de la combinaison ou ne représentent pas autrement une caractéristique essentielle de la combinaison ;

ont été sélectionnés et achetés seulement après le début de l'exécution d'un service de voyage

**Accord de voyage couplé (GRA)** : au moins deux types différents de services de voyage achetés lors d'un même voyage ou vacances, qui ne constituent pas un forfait et pour lesquels des contrats distincts sont conclus avec différents prestataires de services de voyage, dont un commerçant :

- i) facilite la sélection séparée et le paiement par le voyageur de chaque service de voyage au cours d'une visite ou d'un contact avec son point de vente ; ou
- ii) facilite de manière ciblée l'achat d'au moins un service de voyages supplémentaire auprès d'un autre commerçant, lorsqu'un contrat est conclu avec cet autre commerçant au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyages ;

à moins qu'un type de service de voyage et un ou plusieurs autres services touristiques ne soient achetés et que ces derniers ne constituent pas une part significative de la valeur combinée des services et ne soient pas annoncés comme une caractéristique essentielle du voyage ou des vacances et ne représentent pas autrement une caractéristique essentielle du voyage ou des vacances

**Services de voyage** : service concernant :

- i) le transport de passagers ;
- ii) un logement qui n'est pas une partie essentielle du transport de voyageurs et qui n'est pas destiné à l'habitation ;
- iii) la location de voitures, d'autres véhicules à moteur au sens de l'article 3, paragraphe 11, de la directive 2007/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 septembre 2007 établissant un cadre pour l'homologation des véhicules à moteur et de leurs remorques, ainsi que des systèmes, composants et entités techniques destinés à ces véhicules (JOUE, L 263), ou motocycles pour lesquels un permis de conduire de catégorie A conformément à l'article 4, paragraphe 3, point c, de la directive 2006/126/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 2006 relative au permis de conduire (JOUE, L 403) est requis ;
- iv) d'autres services touristiques qui ne font pas partie intégrante d'un service de voyages au sens des points i), ii) ou iii)

**Contrat sur les voyages à forfait** : contrat couvrant l'ensemble du voyage à forfait ou, si le voyage à

forfait est fourni dans le cadre de contrats distincts, tous les contrats couvrant les services de voyage faisant partie du voyage à forfait

Leusden, décembre 2024

© Copyright ANVR